

# Ateriapalveluiden tuottamisen sujuvuus yhteistyökumppanin kanssa

Marika Ylönen

Opinnäytetyö

Toukokuu 2018

Matkailu-, ravitsemis - ja talousala

Restonomi (AMK), Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

Kestävä gastronomia

Tekijä(t) Ylönen, Marika	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Toukokuu 2018
	Sivumäärä 37	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi <b>Ateriapalveluiden tuottamisen sujuvuus yhteistyökumppanin kanssa</b>		
Tutkinto-ohjelma Palvelujen tuottaminen ja johtaminen, kestävä gastronomia		
Työn ohjaaja(t) Tarja Viitanen		
Toimeksiantaja(t) Osuuskauppa Suur-Savo/ Markku Hartikainen		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten ateriapalveluiden tuottaminen on sujunut Mikkelin ABC:n sekä Mikkelin Esperi-hoivakodin välillä. Tulevaisuudessa liikeideaa saate-taan laajentaa muillekin ABC-liikenneasemille Suur-Savon alueella, joten päätettiin selvit-tää, onko nykyisessä yhteistyössä jotain, mitä voisi vielä kehittää, jotta liikeideasta tulisi en-tistä parempi tulevaisuuden mahdollisia uusia asiakkaita varten. Lisäksi opinnäytetyön on tarkoitus toimia opaskirjana uusille, ateriapalveluiden tuottamista aloittaville ABC-liikenneasemille.</p> <p>Opinnäytetyö oli kvalitatiivinen tutkimus, ja tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaas-tatteluita. Haastateltavina oli sekä hoivakodin että ABC:n henkilökuntaa. Teemahaastatte-luissa oli kolme eri osa-aluetta: ruoka, kuljetus ja tilaaminen sekä yhteistyö. Teemahaastat-teluita oli kolme, ja ne toteutettiin Mikkelissä tammikuussa 2018. Teemahaastattelut ta-pahtuivat yksilöhaastatteluina. Teemahaastatteluiden lisäksi tietoa saatiin skype-haastatte-lun avulla sekä sähköpostitse.</p> <p>Oppaassa kerrotaan, mistä palvelun laatu muodostuu, kerrotaan sekä yleiset että vanhuk-sille ja psyykkisesti sairaille kohdennetut ravitsemussuositukset, ja mihin erityisesti ruoan-valmistuksessa ja omavalvonnassa tulee silloin kiinnittää huomiota. Lisäksi opinnäytetyössä havainnollistettiin palvelupoluilla, miten ateriapalveluiden tuottaminen konkreettisesti etenee sekä palvelun toteuttamispaikassa että palvelun ostokohteessa eli hoivakodissa. Tulokset osoittavat, että yhteistyö on sujunut hyvin eikä siitä löytynyt enää suuria kehitys-kohteita, sillä yhteistyö on kestänyt jo useamman vuoden ajan ja sitä on koko ajan kehi-tetty entistä toimivammaksi yhteisten palaverien avulla.</p>		
Avainsanat ( <a href="#">asiasanat</a> )  teemahaastattelu, palvelun laatu, ravitsemussuositukset, kvalitatiivinen tutkimus		
Muut tiedot ( <a href="#">salassa pidettävät liitteet</a> ) <i>Liitteet 2,3,4,5 ja 6 ovat salassa pidettäviä, ja ne on poistettu julkisesta työstä. Salassapito perustuu julki-suuslain 621/1999 24§ kohtaan 17, yrityksen liike – tai ammattisalaisuus. Opinnäytetyön salassapito aika on 25 vuotta, päättyen 13.11.2042.</i>		

Author(s) Ylönen, Marika	Type of publication Bachelor's thesis	Date May 2018
		Language of publication: Finnish
	Number of pages 37	Permission for web publication: x
Title of publication <b>Fluency of producing catering services with partner</b>		
Degree programme Hospitality Management, sustainable gastronomy		
Supervisor(s) Viitanen, Tarja		
Assigned by Osuuskauppa Suur-Savo/ Markku Hartikainen		
<p>Abstract</p> <p>The aim of the thesis was clarifying, how the producing of catering services has gone between ABC Mikkeli and Mikkeli's Esperri-nursing home. The business idea will grow to the other ABC-service station in Suur-Savo area in the future and that's reason, why it was decided to clarify, is there anything, what is able to do better, that the business idea is more satisfying to customers and to company. In addition, thesis's object is also to be so called guidebook to new ABC-service station, which are starting to produce catering services to nursing home.</p> <p>The thesis was qualitative research and the research method which was used, was theme interviews. The interviews were made to service station and to nursing home. There were three parts and those was food, transportation and orders, and cooperation. There were three theme interviews and those were made in Mikkeli, in January 2018. Theme interviews took place as individual interviews. In addition, the information has been received by skype- interview and by e-mail.</p> <p>The guidebook tells, how the quality of service consists of, what are commons- and to elderly and mentally ill targeted nutrition recommendations, and where particularly has to take attention then in food preparation and self-control. Besides there are service paths to visualize how the producing and using of catering services is processing in the ABC and in the Esperri-nursing home.</p> <p>The results of interview are showing, that cooperation has gone well and there were not found any bigger development targets in their cooperation. Because the cooperation has been ongoing for several years, it has been developed to make it more effective through common meetings.</p>		
Keywords/tags ( <a href="#">subjects</a> ) theme interview, quality of service, nutrition recommendations, qualitative research		
Miscellaneous ( <a href="#">Confidential information</a> ) <b>Attachments 2,3,4,5 and 6 are confidential and those have been removed from public bachelor's thesis. Confidentiality is based on publicity law 621/1999 24§ point 17, company's business or professional secrecy. Bachelor's thesis is secret 25 years, until 13 November 2042.</b>		

## Sisältö

<b>1</b>	<b>Johdanto .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Tutkimusasetelma .....</b>	<b>4</b>
2.1	Tutkimusasetelma ja -kysymykset.....	4
2.2	Analysointimenetelmät .....	5
2.3	Tutkimusote ja tiedonkeruumenetelmät .....	6
2.4	Tutkimuksen luotettavuuden varmistaminen.....	7
<b>3</b>	<b>Palvelun tuottaminen hoivakoti -yritysassiakkaalle .....</b>	<b>9</b>
3.1	Yritys .....	9
3.2	Palvelun laatu .....	9
3.3	B2B.....	14
3.4	Kohdennettu ruokavalio.....	15
3.4.1	Lautasmalli ja ruokakolmio terveellisen ruokavalion suunnannäyttäjinä 15	
3.4.2	Ravitsemussuositukset ikääntyneille.....	17
3.4.3	Vanhusten ruokahaluun vaikuttavat tekijät .....	19
3.4.4	Ravitsemussuositukset mielenterveyspotilaille .....	21
3.4.5	Omavalvonta ruoan valmistamisessa ja tarjoilemisessa .....	23
<b>4</b>	<b>Tutkimus ja tulokset .....</b>	<b>24</b>
4.1	Teemahaastattelun toteutus.....	24
4.2	Tulokset .....	25

<b>5</b>	<b>Johtopäätökset.....</b>	<b>25</b>
<b>6</b>	<b>Pohdinta.....</b>	<b>25</b>
	<b>Lähteet .....</b>	<b>26</b>
	<b>Liitteet .....</b>	<b>29</b>
	Liite 1. Teemahaastattelun pohja.....	29

# 1 Johdanto

Tilastokeskuksen mukaan ikääntyneiden eli yli 65-vuotiaiden osuus väestöennusteessa tulee koko ajan kasvamaan. Vuonna 2016 yli 65-vuotiaiden osuus koko väestöstä oli 20,9 %, ja vuoteen 2030 mennessä yli 65-vuotiaiden osuudeksi on ennustettu 25,6 % koko väestöstä. (Väestöennuste 2016; Väestörakenne 31.12 2017.) Lähi-vuosina hoivakoteja ruuhkauttavat suuret ikäluokat, joten ABC:n liikeidea ja sen hio-minen on enemmän kuin paikallaan juuri nyt. Samasta syystä on hyvin tärkeää keskit-tyä tuohon ikäryhmään, eli ikääntyneisiin, yli 65-vuotiaisiin.

Suur-Savossa ABC-liikennemyymälöillä on pyrkimys päästä hoiva-alan ruokapalvelui-den tuottajaksi. Opinnäytetyössä selvitettiin, miten yhteistyö on sujunut Lähi-ABC Tuukalan ja Mikkelin Esperi-hoivakodin välillä, jotta palvelun laatu saataisiin entistä-kin paremmaksi. Opinnäytetyö on samalla opas muille Suur-Savon ABC-liikennemyymälöille liikeidean mahdollista lähialueille laajentumista varten. Op-paassa kerrotaan, miten palvelun tuottaminen etenee ABC:llä ja miten palvelun to-teuttaminen tapahtuu Esperi-hoivakodissa.

Mikkelin ABC on toimittanut syksystä 2013 alkaen ateriapalveluita Mikkelin Esperi-hoivakotiin, joka on yksityinen hoivakoti. Mikkelin Esperi-hoivakotiin kuuluu kolme eri yksikköä: Lounatuuli, Valkama ja Majakka. Lounatuulella asuu ikäihmisiä, Val-kama on tehostettu mielenterveys- ja päihdeyksikkö ja Majakka on palveluyksikkö, jossa ei ole ympärivuorokautista valvontaa. Yksiköissä on yhteensä noin 110 asu-kasta, ja lisäksi ateriapalveluita voivat tilata tukiasumisen puolelta tulevat vierailijat sekä tietenkin hoitohenkilökunta. Itse olen tehnyt harjoittelun sekä kesätöitä ABC Pieksämäellä huhtikuusta syyskuulle vuonna 2017, joten päädyin tekemään opinnäy-tetyön Suur-Savon osuuskaupalle.

Tietoperustaan valittiin vanhusten sekä mielenterveyspotilaiden ravitsemussuosituk-set, sillä kyseisessä Mikkelin Esperi-hoivakodissa pääasiakasryhmät muodostuvat heistä. Kohdennettujen ravitsemussuositusten lisäksi tietoperustassa kerrotaan mi-hin omavalvonnassa tulee erityisesti kiinnittää huomiota, kun tuotetaan ateriapalve-luita vanhuksille sekä mielenterveyspotilaille. Tietoperustaan on liitetty myös lautas-malli ja ruokakolmio, jotta keittiön ammattilaiset hahmottaisivat paremmin, mitä

eroja normaalissa ja kohderyhmälle suunnatuissa ravitsemussuosituksissa on. Kohdennetun ruokavalio osuuden lisäksi teoria osuudessa avataan palvelun laatu- sekä business to business- käsitteitä, jotta palvelun tuottajat ymmärtäisivät mitä kaikkea palvelun tuottaminen pitää sisällään.

## 2 Tutkimusasetelma

Tutkimusasetelma sisältää tutkimusongelman, -menetelmän sekä aineiston. Tutkimusasetelma on tavallaan jatkoa tietoperustaan, ja siinä pyritään havainnoimaan ja vertailemaan tietoperustaa oikeassa elämässä. (Puusniekka & Saaranen- Kauppinen 2006, luku 2.3.)

### 2.1 Tutkimusasetelma ja -kysymykset

Tutkimuksen ilmiönä on palveluiden tuottamisen sujuvuus. Ilmiön kontekstina ovat Mikkelin Esperin-hoivakodin asukkaat.

Tutkimusongelmalla pyritään kehittämään tutkittavaa ilmiötä. Jotta tutkittava ilmiö saataisiin ratkaistua, tarvitaan tutkimuskysymyksiä avuksi. Tutkimuskysymysten avulla saadaan tarvittavat tutkimusvastaukset tutkimusongelman ratkaisemiksi. (Kananen 2010, 18.)

Tutkimusongelma määrittelee sen mikä on tutkimuksen tutkimusmenetelmä ja tiedonkeruumenetelmät sekä sen, miten aineistoa lähdetään analysoimaan. (Kananen 2008, 61.) Tutkimusongelmassa kerrotaan tiivistetysti, yhdellä lauseella koko tutkimuksen idea, tarkoitus sekä tavoitteet (Mts. 51).

Tutkimusongelma, jota lähdetään ratkaisemaan, on ateriapalveluiden tuottamisen sujuvuus ja laatu Mikkelin ABC:n ja Mikkelin Esperin-hoivakodin yhteistyössä. Mikkelin ABC teettää aterioihin liittyen säännöllisin aikavälein asiakastyytyväisyyskysyksiä hoivakodin asukkaille, joten sen vuoksi tutkimuksessa ei keskitytä ruoan laatutekijöihin.

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia, miten Mikkelin ABC:n ateriapalveluiden tuottaminen on sujunut Mikkelin Esperin-hoivakodille. Haastatteluiden pohjalta mietitään,

onko yhteistyössä jotain kehitettävää, jotta palvelu olisi entistä parempaa. Kun palvelu on saatu entistäkin toimivammaksi, Mikkelin ABC voi tarjota sitä uusille yritysasiakkaille.

Jotta tutkimusongelma saadaan ratkaistua, tarvitaan oikeat tutkimuskysymykset sen ratkaisemiseksi. On tärkeää asettaa kysymykset oikeanlaiseen muotoon, jotta tutkimuskysymyksillä saataisiin tutkittava ilmiö aukaistua ja päästäisiin tutkimaan ilmiöön liittyvää ongelmaa perinpohjaisesti. (Kananen 2010, 19.)

Tutkimuskysymykset, joiden avulla lähdetään ratkomaan tutkimusongelmaa ovat: ”Miten palvelun tuottaminen on onnistunut sen eri osa-alueilla?” ja ”Miten yhteistyö on sujunut teidän mielestänne?”. Tutkimuskysymyksiin saadaan vastaukset valitsemalla oikeanlaiset tiedonkeruumenetelmät (Mts. 36).

## 2.2 Analysointimenetelmät

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytetään teemoittelua, ryhmittelyä sekä luokittelua, tyypittelyä tai kvantifiointia jäsentämään tuloksia (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006, luku 7.3). Tyypittely, ryhmittelyn ja luokittelun ajatuksena on muodostaa vastauksista tietynlaisia tyyppisiä, ryhmiä tai luokkia, joilla on tietynlaiset ominaisuudet. Esimerkiksi haastatteluiden vastauksista voitaisiin alkaa muodostamaan tyyppisiä valitsevien ja tyypillisten elementtien mukaan. (Mts. luku 7.3.5.)

Tutkimuksen analysointimenetelmäksi valikoitui teemoittelu, sillä haastatteluita oli helppo lähteä analysoimaan ennalta mietittyjen, selkeiden teemojen mukaisesti. Puusniekan ja Saaranen-Kauppisen (2006, 7.3.4) mukaan teemoittelulla tarkoitetaan sitä, että litteroidusta tekstistä aletaan muodostamaan pääteemoja tekstimassaa yhdistävien tai erottavien tekijöiden perusteella. Teemoittelu on yleinen tapa analysoida teemahaastattelua, sillä ennalta mietityt teemat yleensä esiintyvät myös keskustelussa ja ne on helppo löytää litteroidusta tekstistä. Teemoittelussa hyödynnetään usein koodausta eli aineiston luokittelua joko käsin tai koneella. (Mts 7.3.4.) Koodauksen tarkoituksena on tiivistää haastattelun aineistoa sekä muodostaa pelkistettyjä, kognitiivisia karttoja (Kananen 2008, 88- 89.)



## 2.3 Tutkimusote ja tiedonkeruumenetelmät

Kvalitatiivista tutkimusmenetelmää käytetään silloin, kun tutkitaan tuntematonta ilmiötä, josta ei ole aikaisempaa tietoa, tutkimusta tai teorioita. Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä soveltuu myös niihin tutkimuksiin, kun halutaan saada tutkittavasta ilmiöstä syvällisempi tulkinta tai halutaan luoda kokonaan uusi teoria tutkittavasta ilmiöstä. Välillä myös kvantitatiivista tutkimusta tekevät tutkijat joutuvat turvautumaan kvalitatiiviseen tutkimukseen tehdessään triangulaatiota tutkittavasta ilmiöstä eli tutkitaan ilmiötä monesta eri suunnasta. (Kananen 2010, 41-42.) Kanasen (2010, 42) mukaan laadullista tutkimusta suositellaan myös niihin tilanteisiin, kun halutaan saada tutkittavasta ilmiöstä hyvä kuvaus. Tästä voidaan olla eri mieltä kvantitatiivisen tutkimuksen kannattajien kanssa; ilmiön sanallisten ja numerollisten kuvausten paremmuusjärjestys ei ole määriteltävissä.

Opinnäytetyön tutkimusotteeksi valikoitui kvalitatiivinen tutkimusote, sillä tutkimuksella halutaan selvittää laadullisia, kokemuksiin perustuvia yksittäistapauksia. Lisäksi tutkittavaa ilmiötä ei tunneta perusteellisesti eikä sitä voida mitata määrällisesti, joten tutkimusotteeksi valikoitui laadullinen tutkimusote. (Kananen 2011, 15.)

Tutkimukseen kerätään tietoa sen perusteella, mitkä ovat tutkimusongelmat sekä tutkimustehtävä (Puusniekka & Saaranen- Kauppinen 2006, luku 6). Laadullisen tutkimuksen hyödyllisimmät tiedonkeruumenetelmät ovat teemahaastattelu, havainnointi sekä dokumentit (Kananen 2010, 48).

Tutkimuksen tutkimusongelman sekä -kysymyksien ratkaisemiseksi tehtiin teemahaastatteluita, joissa haastateltiin kummankin yhteistyötahon edustajia. Puusniekan ja Saaranen- Kauppinen (2006, 6.3.2) mielestä teemahaastattelu haastattelumuotona sopii niihin tilanteisiin, kun ilmiöstä tai asiasta ei vielä tiedetä paljoa. Puolistrukturoitu – eli teemahaastattelu tarkoittaa sitä, että samat kysymykset kysytään jokaiselta haastateltavalta melkein samassa järjestyksessä. Teemahaastattelussa puolistrukturoinnilla tarkoitetaan tiettyjä, teemoitettuja kysymyksiä, mutta jokaista kysymystä ei kysytä jokaiselta eikä samassa muodossa. Myöskään kysymysten kyselyjärjestyksellä ei ole väliä. (Mts. luku 6.3.3.)

Haastattelijan tulee laatia ennakkoon kysymykset ja miettiä ovatko valitut teemat ja kysymykset juuri ne, joilla hän tulee saamaan parhaiten tarvitsemaansa tietoa tutkitavasta asiasta. Teemahaastattelussa haastattelijan tulee edetä kysymyksissä yleisestä yksityiseen, jotta mikään tärkeä yleinen seikka ei jäisi haastattelusta pois sen takia, että kiirehditään saamaan haastateltavalta yksityistä tietoa teemasta. Teemahaastattelua verrataankin sipulin kuorimiseen, jota pitää kuoria kerros kerrokselta, jotta päästäisiin asian ytimeen. Tämä tarkoittaa sitä, että myös haastattelukierroksia pitää tehdä useampia, jotta päästäisiin mahdollisimman syvälle ilmiöön. (Kananen 2010, 55.)

Teemahaastattelussa vastaajalle annetaan vapaus vastata kysymyksiin haluamallaan tavalla ja laajuudella (Puusniekka & Saaranen- Kauppinen 2006, luku 6.3.2). Puolistrukturoidussa haastattelussa ei siis ole valmiita vastausvaihtoehtoja kysymyksiin (Aaltola & Valli 2010, 28). Haastattelussa on myös mahdollisuus keskustella vapaasti mistä tahansa aiheesta, kunhan kyselijän ennalta suunnitellut teemat on käsitelty. (Puusniekka & Saaranen- Kauppinen 2006, luku 6.3.2.)

Teemahaastattelut voivat olla joko yksilö- tai ryhmähaastatteluita. Ryhmähaastattelussa saadaan kerralla monen henkilön näkemykset, mutta yksilöhaastattelussa saatetaan nousta esille arkaluontoisempaa ja luotettavampaa tietoa, mitä esimerkiksi ryhmähaastattelussa ei olisi esimiehen kuullen uskallettu kertoa. (Kananen 2010, 53.)

## 2.4 Tutkimuksen luotettavuuden varmistaminen

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimustulosten säilyvyyttä samana, vaikka tutkimus tehtäisiin uusiksi ja sen toteuttaisi eri tutkija kuin aikaisemmalla kerralla. (Kananen 2010, 69). Tätä kutsutaan myös tulkinnan ristiriidattomuudeksi. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta mitattaessa käytetään yleisemmin käsitettä validiteetti, sillä laadullisessa tutkimuksessa ei kiinnitetä huomiota määrään vaan laatuun ja että ollaan tutkittu juuri oikeita informaationlähteitä.

Validiteetti vastaavasti tarkoittaa sitä, että tutkija on tutkinut oikeita asioita eli tutkimusaineisto on pätevä. (Kananen 2010, 69). Tutkimusaineisto ei ole pätevää esimerkiksi haastatteluiden vääränlaisen tulkinnan vuoksi tai vääränlaisten kysymysten

vuoksi (Puusniekka & Saaranen- Kauppinen 2006, luku 3.3.1). Tutkimustulokset vääristyvät helpolla, mikäli ei tutkita juuri oikeita tiedonlähteitä.

Saturaatio tarkoittaa aineiston kylläntymistä eli sitä, että tutkimuksessa on ollut riittävästi haasteltavia. Sanotaan, että aineistoa on sitten riittävästi, kun uudet havaintoyksiköt eivät enää tuo uutta informaatiota tutkimusongelman ratkaisemiksi. (Puusniekka & Saaranen- Kauppinen 2006, luku 6.2.2.) Saturaatio yhteistyön sujuvuudessa selviää, kun teemahaastatteluaan riittävän montaa henkilöä, jotka osallistuvat yhteistyöhön ja tarvittaessa tehdään uusintakierros. Lisäksi työn luotettavuutta pystyy lisäämään säännöllisellä asioiden tallentamisella ja ylös kirjaamisella (Mts. 69).

Teemahaastattelun laatua pystyy parantamaan sillä, että miettii ja suunnittelee haastattelun pohjan etukäteen ja pohtii, saako kyseisillä teemoilla juuri oikeanlaista ja haluaansa tietoa tutkittavasta asiasta (Hirsjärvi & Hurme 2009, 184).

Tutkijan tulee myös huolehtia tutkimuksen dokumentaation riittävästä tallentamisesta. Tutkijan täytyy varautua varalaitteilla, jotta haastattelutilanne ja - tallenne eivät kärsisi teknisen ongelman vuoksi. (Mts. 184.) Haastatteluiden tallentaminen nauhoittamalla on sen takia tärkeää, koska tutkija voi jälkikäteen kuunnella ääninauhaa uusiksi ja tulkita muun muassa taukoja ja äänen voimakkuutta (Mts. 92).

Myös valintojen perustelu luo uskottavuutta tutkimukseen ja sen toteutukseen. Tutkimus kannattaa aina antaa tutkittavien henkilöiden luettavaksi, jotta voidaan varmistaa, että heidän sanomisensa on ymmärretty oikein. (Kananen 2010, 69-70.)

Haastattelijan tulee käyttäytyä ammattimaisesti ja osoittaa kiinnostuksensa tutkittavaa ilmiötä kohtaan. Haastattelijan tulee osoittaa luottamuksellisuutta haastateltavaa kohtaan eikä hän saa olla liian utelias kerätessään vastauksia haastateltavalta. Lisäksi haastattelija ei saa olla liian dominoiva, jotta keskustelutilanne säilyisi mahdollisimman vapautuneena. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 96.) Tutkijan tulee myös olla objektiivinen, eli hän ei saa tuoda tutkimustuloksiin tai tulkintoihin omia näkemyksiä, vaan hänen tulee tarkastella tutkimusta niin sanotusti ulkopuolisena (Kananen 2010, 144-145). Jos keskustelu meinaa hiipua, haastattelijan tehtävänä on kannustaa haastateltavaa ja pitää kiinnostusta yllä esimerkiksi asettamalla lisäkysymyksiä haastateltavalle (Hirsjärvi & Hurme 2009, 116).

### 3 Palvelun tuottaminen hoivakoti -yritysassiakkaalle

*Vuorovaikutus tarkoittaa kahden tai useamman ihmisen välistä vastavuoroista kommunikointia (Väestöliitto 2018).*

*Laatu on mitä tahansa, mitä asiakkaat kokevat sen olevan (Grönroos 2009, 100).*

*Asiakaskokemus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa (Kurvinen & Seppä 2016, 104).*

Grönroosin (2009, 77) mukaan palvelulla tarkoitetaan aineettomien toimintojen sarjasta muodostuvaa prosessia, jonka tarkoituksena on tuottaa asiakkaiden toiveiden mukaisia toimintoja. Toimintojen tuottaminen tapahtuu vuorovaikutuksessa asiakkaan, palveluntuottajan, fyysisten laitteiden sekä tuotteiden tai palveluntarjoajan järjestelmän kanssa.

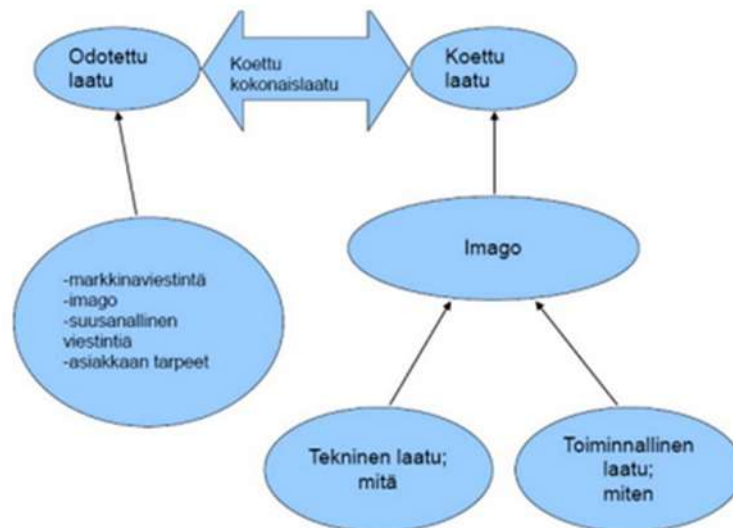
#### 3.1 Yritys

Lähi-ABC Tuukkala Mikkeli on S-ketjuun kuuluva, liikennemyymäläpalveluita tuottava yritys, joka palvelee asiakkaitaan joka päivä aamukuudesta iltakymmeneen saakka. Lähi-ABC Tuukkala Mikkeli sijaitsee Etelä-Savossa, Mikkelin kaupungissa. Tuukkalan ABC tarjoaa asiakkailleen ravintola-, kauppa- ja tankkauspalveluita. Lisäksi tiloista löytyy vessat, lastenhoituhuone ja lapsille Apsi-leikkipaikka. Liikenneasemalta voi myös vuokrata kokoustilan kokouspalveluineen. (Lähi-ABC Tuukkala Mikkeli, n.d.) Lähi-ABC Tuukkala Mikkeli on toiminut vuodesta 2006 lähtien ja sen liikevaihto on noin 10 miljoonaa euroa. Liikenneasemalla työskentelee vuodenajasta riippuen 22-30 henkilöä.

#### 3.2 Palvelun laatu

Palvelun laatu muodostuu teknisestä ja toiminnallisesta laadusta. (ks. kuvio 1.) Palvelun tekninen laatu vastaa kysymykseen, mitä, eli palvelu tai fyysinen tuote ja sen ominaisuudet. Palvelun toiminnallinen laatu taas kertoo, miten palvelu tuotetaan eli miten muun muassa henkilökunta asiakkaita palvelee, miten nopeasti palvelu tuotetaan, miten siisti palveluympäristö on ja miten helposti yritys on saavutettavissa. Lisäksi yrityksen imago viimeistelee asiakkaan saaman kokonaiskuvan yrityksestä. Mi-

käli asiakkaalla on positiivinen kuva yrityksen imagosta, hän ei välitä pienistä puutteista palvelussa. Mikäli asiakkaalla on valmiiksi negatiivinen kuva yrityksestä, pienetkin virheet merkitsevät todella paljon asiakkaalle. (Grönroos 2009, 101-102.) Siksi olisi äärimmäisen tärkeää rakentaa vahva imago ja seistä lupauksen takana teoin.



Kuvio 2. Koettu kokonaislaatu (Grönroos 1990)

Kuvio 1. Koettu kokonaislaatu. (Hautala, Holopainen & Nyyssölä, 2013.)

Asiakkaan kokema palvelun laatu taas muodostuu siitä, kun hän vertaa odotuksiaan saamaansa palveluun ja muodostaa kuvan saamastaan palvelusta (Grönroos 2009, 99). Odotettuun laatuun vaikuttavat muun muassa asiakkaiden arvot ja tarpeet, suhdetoiminta, suullinen viestintä, imago, myynti sekä markkinaviestintä. Markkinointiviestintään kuuluvat kaikki markkinoinnin kanavat, kuten internetissä, radiossa tai kasvatusten tapahtuva markkinointi. (Mts. 105.) Suullinen viestintä eli esimerkiksi word of mouth on nykyään hyvin suosittu markkinoinnin keino. Esimerkiksi jos jonnekin tuttu on ostanut jonkin tuotteen tai palvelun jostain yrityksestä, hän kertoo saamastaan palvelusta tutuilleen, varsinkin, jos hän on saanut huonoa palvelua.

Myös asiakkaan tarpeet vaikuttavat odotettuun palvelun laatuun (Mts. 106). Esimerkkinä toimii seuraava tilanne: asiakkaan ostaessa autoa on tarvetta kohtaan muodostettu suuremmat odotukset ja vaatimukset, kuin makeispussia ostettaessa. Niin koettuun palvelun laatuun kuin myös odotettuun palvelun laatuun vaikuttaa imago, eli millaisen kuvan asiakas on saanut yrityksestä: positiivisen vai negatiivisen.

Jotta asiakaskokemus erottuisi kilpailevista yrityksistä, yrityksen tulee palvella asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla, tietää asiakkaan odotukset palvelun suhteen ja ylittää hänen odotuksensa (Kurvinen & Seppä 2016, 103).

Palvelun markkinoinnin kolmiomallissa on kolme osapuolta: asiakkaat, yritys ja yrityksen henkilökunta tekniikoineen. (ks. kuvio 2.) Yritys antaa lupauksen asiakkaalleen. Ulkoinen markkinointi lupauksineen luo asiakkaalle odotuksia tulevasta palvelusta. (Ojasalo & Ojasalo 2010, 31.) Lupauksen antamisessa tulee miettiä, mitä resursseja ja toimintoja tarvitaan asiakassuhteen solmimiseen.



Kuvio 2. Palvelujen markkinointikolmio. (Ylisiurunen 2016, 21.)

Sisäinen markkinointi tarkoittaa yrityksen työntekijöiden kannustamista palvelemaan asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla. Sisäinen markkinointi tapahtuu yrityksen ja työntekijöiden välillä. Sisäiseen markkinointiin kuuluvat myös työntekijöiden rekrytointi ja työtyytyväisyyden parantaminen työyhteisössä. (Mts. 32.) Palveluyrityksen täytyy olla kiinnostunut yrityksen asiakaskontaktien työntekijöistä, perehdyttää heidät hyvin ja tukea asiakaspalvelijoita työskentelemään kuin joukkueena tarjotakseen asiakkaalle palvelun parasta laatua. On tärkeää motivoida koko työyhteisö tekemään parhaansa asiakkaille, sillä on sanottu, että ”asiakkaan kokemus on yhtä hyvä kuin yrityksen heikoimman lenkin suoritus”. Sisäinen markkinointi auttaa muun muassa yrityksen työntekijöitä näkemään yhteiset, samat tavoitteet, kannustaa työntekijöitä

antamaan kaikkensa asiakkaiden vuoksi, lisää kanta-asiakkaita sekä asiakastyytyväisyyttä, ja sen avulla yrityksen sekä asiakkaiden välinen viestintä toimii paremmin. (Kurvinen & Seppä 2016, 81-83.)

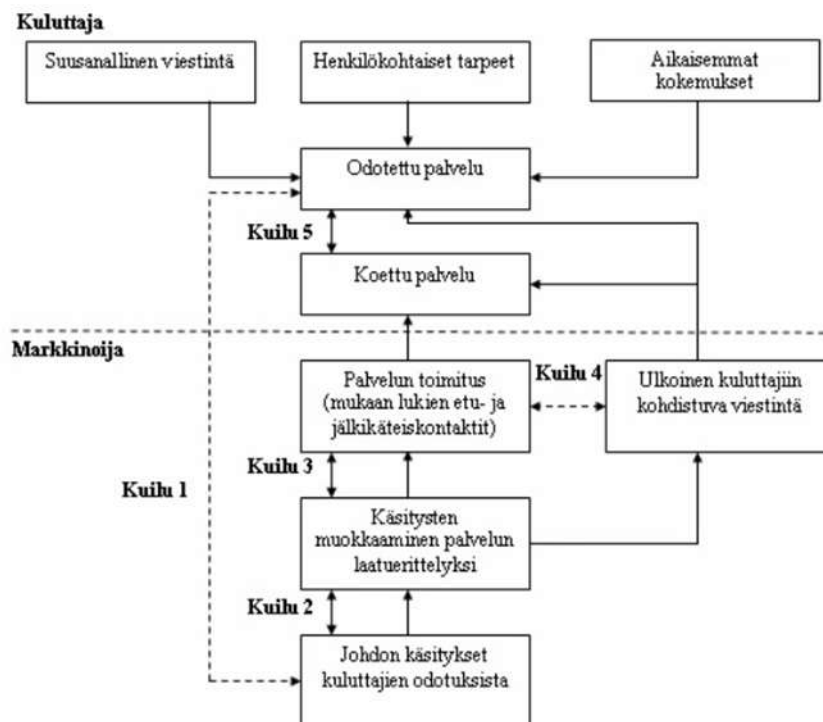
Työntekijöiden ja asiakkaiden välistä suhdetta kutsutaan vuorovaikutteiseksi markkinoinniksi, jossa työntekijät täyttävät asiakkaille annetut lupaukset. Palvelun tuottamisessa tämä vuorovaikutustilanne on yleensä koko prosessin merkittävin osanen, niin sanottu totuuden hetki, jossa asiakas ja palvelun tarjoaja kohtaavat. (Ojasalo & Oja-salo 2010, 32.)

Arvon luonnissa yrityksen tulee kuunnella asiakkaitaan ja suunnitella palvelu tai tuote asiakkaiden toiveita kuunnellen, jotta asiakkaan arvotarjoomasta saatu hyöty olisi mahdollisimman suuri (mts. 123). Yritys muodostaa asiakkailleen tuotteen tai palvelun perustaksi arvolupauksen, jolla se kertoo, mitä se tarjoaa asiakkailleen, ketkä ovat tuotteen tai palvelun asiakassegmentti, mitä hyötyä asiakas saa tuotteesta tai palvelusta sekä perustelut, miksi asiakkaan pitää ostaa tuote tai palvelu juuri heiltä (Tuulaniemi 2011, 33). Kuten palvelujen markkinointikolmiossa todettiin, lupauksista on pidettävä kiinni, jotta asiakas muodostaa hyvän kuvan yrityksestä.

Palvelun laatua voidaan mitata muun muassa attribuuttipohjaisilla mittausvälineillä, eli palvelun ominaisuuksia kuvataan attribuutein. Attribuuttipohjaisista mittausmalleista tunnetuin on SERVQUAL-mittari, jonka ovat kehittäneet Berry, Parasuraman ja Zeithaml. Alkujaan tähän menetelmään kuului kymmeneneri osa-aluetta, mutta myöhemmin ne karsittiin viiteen osa-alueeseen, jotka ovat konkreettinen ympäristö, luotettavuus, reagointialttius, vakuuttavuus ja empatia. Konkreettinen ympäristö tarkoittaa niitä tiloja, laitteita sekä henkilökuntaa, jotka osallistuvat palvelun tuottamiseen. Luotettavuus kertoo asiakkaalle, että palvelu on sääntillistä, virheetöntä ja että luvatuista aikatauluista pidetään kiinni. Reagointialttius kertoo asiakkaalle, että palvelun tuottajilla on aito halu auttaa asiakkaitaan mahdollisimman nopeasti. Vakuuttavuus näkyy asiakkaalle palvelun tuottajan kohteliaana käyttäytymisenä ja ammattitaitoisena toimintana. Empatia taas tarkoittaa sitä, että palvelun tuottaja haluaa ymmärtää asiakkaan ongelmia, kohdella asiakkaitaan yksilöinä ja toimia asiakkaiden edun mukaisesti eli ajatella asiakkaan parasta. (Grönroos 2009, 113-116.)

Laatua voidaan mitata myös esimerkiksi Oiva-mittarilla. Oiva-merkintä tuo elintarvikealan yritysten valvontatulokset kuluttajien tietoon. Oivaa kontrolloi Evira eli elintarviketurvallisuusvirasto. Arvioinnin kohteena ovat muun muassa puhtaanapito sekä elintarvikkeiden, raaka-aineiden ja valmiin ruoan säilytys, jotta tuotettu ruoka olisi mahdollisimman turvallista kuluttajille. Arvosana annetaan yritykselle huonoimman arvosanan mukaan. (Oiva -hymiöt kertovat elintarviketurvallisuudesta 2016, 1-2.) Oiva-raporttia on pidettävä asiakkaiden näkyvillä, ja sen tiedot ovat myös internetissä kaikkien saatavilla.

Laatukuilu tarkoittaa sitä, että asiakkaan palvelulta odottama laatu ja koettu laatu eroavat toisistaan. Kokonaislaatu on aina sitä parempi, mitä paremmin odotukset vastaavat koettua laatua. Laatukuilut johtuvat siitä, että laadunjohtamisprosessi ei ole mennyt, kuten sen on odotettu menevän (Grönroos 2009, 143-144.) Kuviossa 3 on kuvattu eri osa-alueiden välillä sijaitsevat mahdolliset kuilut. Kuiluanalyysimallin avulla pystytään ratkomaan palvelun laatuun liittyviä ongelmia asiakkaan ja palvelun tai tavarantoimittajan välillä. Laatukuiluja on viisi, ja ne ovat johdon näkemyksen kuilu, laatuvaatimusten kuilu, palvelun toimituksen kuilu, markkinointiviestinnän kuilu sekä koetun palvelun laadun kuilu.



Kuvio 3. Kuiluanalyysimalli. (Ylimaula 2013.)



Johdon näkemyksen kuilu tarkoittaa sitä, että yrityksen johdolla ei ole asiakkaiden kanssa samanlaiset mielikuvat näiden odotuksista. Laatuvaatimusten kuilussa on kyse siitä, että todelliset palvelun laatuvaatimukset eivät täsmää johdon laadulle asettamien odotusten kanssa. Palvelun toimituksen kuilu aiheutuu siitä, että johdon asettamista laatuvaatimuksista ei pidetä kiinni palvelun tuotanto- ja toimitusprosessissa. Neljäs kuilu eli markkinointiviestinnän kuilu syntyy, kun kuluttajille markkinoinnin kautta annetut lupaukset eivät pidä paikkaansa itse tuotteen tai palvelun kanssa. Tämä saattaa johtua muun muassa siitä, että palvelua tai tuotetta on kehitetty paremmaksi kuin mitä se todellisuudessa on. Viides kuilu on koetun palvelun kuilu, mikä tarkoittaa, että asiakkaan kokema palvelun laatu ei vastaa palvelulta odotettua laatua. Sen seurauksena asiakas saattaa viestiä negatiivista sanomaa yrityksestä, mikä vaikuttaa yrityksen imagoon ja menestykseen. (Grönroos 2009, 144-149.)

### 3.3 B2B

B2B eli business to business tarkoittaa yritysten tai yrityksen ja organisaation välistä palveluiden tai tavaroiden tuottamista, jossa yritys myy palvelunsa tai tuotteensa palvelun ostajalle. Vastaavasti B2C tarkoittaa yrityksen ja yksittäisen kuluttajan välistä myyntitapahtumaa. (Ojasalo & Ojasalo 2010, 19.)

Kun verrataan B2B:tä B2C:hen eli yrityksille ja yksittäisille kuluttajille kohdennettua markkinointia, niin B2B tapahtumat ovat verkostomaisempia ja ostaminen on ammattimaisempaa. B2B:ssä on läheiset, vuorovaikutteiset ostaja-myyjä suhteet ja markkinointi tapahtuvat henkilökohtaisen myyntityön kautta, eikä pelkästään mainonnan keinoin yritetä houkutella mahdollisia asiakkaita. Yleensä B2B-suhteet ovat pitkäaikaisia, ja siksi on äärimmäisen tärkeää, että palvelu, toimitus ja saatavuus toimivat sovitulla tavalla. Vastaavasti B2C:ssä vedotaan tunteisiin sekä sosiaalisiin viiteryhmiin ja B2C perustuu massaviestintään korostaen perusbrändäystä. B2B:ssä saatava tulla ongelmia kysynnän kanssa, sillä se ei ole vakaata eikä joustavaa. (Ojasalo & Ojasalo 2010, 25.) Kannattavuuden kannalta B2B:ssä tärkeintä on asiakassuhteiden luominen ja niistä huolehtiminen (Mts. 23).

B2B:ssä palvelua tai tuotetta myyvän yrityksen pitää maineen ja imagon kehittämisen avulla muodostaa itselleen kilpailijoista erottuva brändi. Brändi sisältää yrityksen arvot ja persoonallisuuden, ja brändin tarkoituksena on luoda asiakkaille luotettava kuva yrityksen toiminnasta. (Kurvinen & Seppä 2016, 47-48.)

### 3.4 Kohdennettu ruokavalio

Ihmisten ikääntyessä tapahtuu fysiologisia, psykologisia, sosiaalisia ja taloudellisia muutoksia, jotka saattavat heijastua ravitsemukselliseen tilaan. Ikääntyneiden yleisimmät ravitsemukseen liittyvät haasteet ovat heikko energian- ja ravintoaineiden saanti ravinnosta. (Aro, Mutanen & Uusitupa 2012, 281.)

Ikääntyessä liikuntaa ei yleensä tule harrastettua yhtä paljon kuin aikaisemmin, minkä seurauksena sekä lihakset että luusto alkavat surkastumaan, perusaineenvaihdunta hidastuu ja rasvakudoksen määrä kehossa alkaa kasvamaan. Perusaineenvaihdunnan heikentyessä ja liikunnan vähentyessä myös energian saannin tarve pienenee. Energian saannin vähentyessä on kiinnitettävä erityisesti huomiota proteiinien, vitamiinien sekä kivennäisaineiden saantiin. (Mts. 281-282.)

Ikäihmisille tai hoivakotiin ateriapalveluita tuotettaessa on oltava todella tarkkana ravitsemussuositusten toteutumisesta, sillä riittävän monipuolinen ravinto säilyttää vanhuksen toimintakyvyn hyvänä ja sairauksista paraneminen tapahtuu nopeammin (Kivistö & Suominen 2005, 3).

Ikääntyneiden ruokavaliossa tärkeintä ovat säännölliset ruokailut, ruoan ulkonäkö, ruoan mieluisuus sekä ruoan maku. Tarvittaessa ruokiin voidaan laittaa enemmän suolaa sekä kovaa rasvaa, jotta se maistuisi paremmin vanhuksille. Niiden lisäksi tulee kiinnittää erityistä huomiota ruoan energiatihyteen. Ruoan energiatihyttä pystyy kasvattamaan helposti hiilihydraateilla sekä rasvoilla laittamalla esimerkiksi kermaa lorauksen enemmän ruokaan. (Suominen 2006, 90.)

#### 3.4.1 Lautasmalli ja ruokakolmio terveellisen ruokavalion suunnannäyttäjinä

Lautasmallilla havainnollistetaan sitä, miten ateria kannattaisi koostaa, jotta se olisi monipuolinen, terveellinen ja tasapainoinen. (ks. kuva 1.) Lautasesta puolet tulisi täyttää kasviksilla tai vihanneksilla, neljännes tulisi olla perunaa, täysjyväpastaa tai -

riisiä ja viimeinen neljännes jää kalalle, siipikarjalle, punaiselle lihalle tai munaruualle. Ruoan kanssa suositellaan nautittavaksi rasvattomia maitojuomia tai vettä. Aterian lisäksi voi ottaa täysjyväleipää kevytmargariinin kanssa. Aterian päätteeksi kuuluu terveellinen jälkiruoka, joka sisältää esimerkiksi kotimaisia marjoja (Terveyttä ruoasta, 20.)



Kuva 1. Lautasmalli. (Lautasmalli 2016.)

Ruokakolmion avulla pyritään osoittamaan kansalaisille, miten usein eri raaka-aineita tai ruokia suositellaan käytettävän, jotta ruokavalio edistäisi henkilön terveyttä. Kolmion alhaalla olevia raaka-aineita tulisi lisätä niin, että niiden käyttö olisi päivittäistä ja taasen kolmion huipulla olevia sokeripitoisia ruokia ja juomia tulisi käyttää vain harvakseltaan (ks. kuva 2).



Kuva 2. Ruokakolmio. (Ruokakolmio kannustaa monipuolisiin valintoihin n.d.)

Kasviksia, juureksia, hedelmiä sekä marjoja tulisi syödä 500g päivässä, sillä niistä saa hyviä vitamiineja, kuituja sekä kivennäisaineita. Lautasmallin sisältämä pasta-, riisi- tai viljalisäke tulisi olla täysjyvävalmisteita, jolloin niistä saisi enemmän kuituja, hyviä rasvoja sekä vitamiineja. Peruna on todella hiilihydraattipitoinen. Lisäksi siitä saa C-vitamiinia ja erilaisia kivennäisaineita. Aterian lisänä voi nauttia yhden leivän, jonka päällä on kasviöljypohjaista rasvaveitettä. Jos päivän aikana nauttii puuroa tai myslä, ne tulisivat myös olla täysviljavalmisteista valmistettuja.

Maitojuomia tulisi nauttia päivittäin 5-6 dl sekä lisäksi pari siivua juustoa. Tällöin päivittäinen maitovalmisteiden kiintiö tulisi täytettyä. Maitovalmisteista saa paljon kalsiumia, proteiineja, jodia, D-vitamiinia, sekä muitakin vitamiineja. Rasvaisissa maitotuotteissa 2/3 on rasvaa; täten maitovalmisteissa tulisi suosia vähärasvaisia tai rasvattomia valmisteita välttääkseen liian rasvan saannin.

Kalaa, lihaa ja kananmunia olisi suositeltavaa käyttää 2-3 kertaa viikossa. Punaista lihaa saisi syödä enintään 500 g viikossa. Suomalaisten tulisi vähentää punaisen lihan ja lihavalmisteiden käyttöä, sillä se sisältää paljon huonolaatuisia rasvoja. Suomalaiset yleisesti saavat ruokavaliostaan liikaa tyydyttyneitä rasvoja, jotka olisi hyvä korvata tyydyttymättömillä rasvoilla, kuten kasviöljypohjaisilla valmisteilla, rasvaisella kalalla sekä erilaisilla siemenillä ja pähkinöillä. (Terveyttä ruoasta, 17-19, 21-23.)

### 3.4.2 Ravitsemussuositukset ikääntyneille

Ravitsemussuositukset pohjautuvat pitkälti lautasmalliin sekä ruokakolmioon. Ravitsemussuositusten tavoitteena on edistää ihmisten hyvää ravitsemustilaa sekä ehkäistä sairauksia, kuten sydän- ja verisuonisairauksia, jotka johtuvat huonosta ravitsemuksesta (Joukkoruokailun kehittäminen Suomessa 2010, 21). Ravitsemussuositukset on määritelty koko väestölle, mutta ravintoaineiden tarve on yksilöllistä (Terveyttä ruoasta, 8).

Energiansaannin lähteet tulisi ikääntyneillä jakautua seuraavanlaisesti: Proteiinin osuus päivän energiansaannista tulisi olla 15-20 %, hiilihydraattien osuus 50-60 % ja rasvan osuus 25-35 % (Aro, Mutanen & Uusitupa 2012, 284-285). Energian jakautumisesta eri aterioilla on tehty seuraavanlaiset suositukset: Aamupalan osuus on 15-

25 %, välipalan osuus 5-10 %, lounaan osuus 20-30 %, päiväkahvin osuus 5-10 %, päivällisen osuus 20-25 % ja iltapalan osuus on 10-15 % päivittäisestä energian saannista (Kivistö & Suominen 2005, 18). Näin ollen voidaan taata, että vanhuksen energiansaanti pysyy tasaisena, eikä energian vajaustilaa pääse vuorokauden aikana syntymään.

Tärkeimmät huomioitavat seikat ikääntyneiden ravitsemussuosituksissa ovat riittävä D-vitamiinin saanti, yksilölliset ravitsemukselliset tarpeet, ravitsemustilan säännöllinen kontrollointi sekä tarvittaessa ravitsemushoitoon tukeutuminen. Yksilöllisillä ravitsemuksellisilla tarpeilla tarkoitetaan sitä, että ikääntyneet eivät ole massaa, vaan heidän ravitsemuksellista tilaa arvioidaan tapauskohtaisesti, huomioiden esimerkiksi henkilön sairaudet sekä liikuntakyvyyn. Jos ikääntyneen ravitsemustila on heikko ja ruokahalua ei ole, niin silloin tulee käyttää tehostettua ravitsemushoitoa, jotta voidaan taata, että potilas saa riittävästi energiaa, proteiineja, ravintoaineita, kuituja sekä nesteitä. On myös tärkeää, että ikääntyneen ravitsemustilaa tarkkaillaan säännöllisesti esimerkiksi painonmuutosta tai syödyn ruoan määrää tarkkaillen, jotta mahdolliset ravitsemukselliset puutostilat huomattaisiin ajoissa ja ne eivät pääsisi kasvamaan vakaviksi ongelmiksi. (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 9.)

Erityisesti B12-vitamiinin, raudan, foolihapon sekä D-vitamiinin suhteen pitää olla tarkkana, sillä ne ovat yleisimmät ravintoaineet, joiden puutoksista vanhukset kärsivät (Kivistö & Suominen 2005, 11). B12 -vitamiinin puute johtuu mahalaukun limakalvon surkastumasta, mikä aiheuttaa vanhukselle ravinnon imeytymishäiriötä. Ikääntyneillä mahalaukun hapottomuus sekä liian kuitupitoinen ruokavalio häiritsevät raudan imeytymistä, josta seuraa anemiaa. Ikääntyneen niukka folaatin eli foolihapon saanti ravinnosta voi johtaa anemiaan sekä aiheuttaa haittaa ääreis- sekä keskushermostoon. Monet sairaudet, vähävaraisuus sekä suuri käytettyjen lääkkeiden määrä altistavat helpommin foolihapon vajeelle. D-vitamiinin saamisen esteitä ovat ulkoliikunnan määrän väheneminen, munuaisten tuottaman lisäkilpirauhashormonin vasten tuottamisen heikkeneminen sekä ohutsuolessa olevien D-vitamiinireseptorien väheneminen. D-vitamiinitason runsas laskeminen johtaa osteoporoosiin, osteomalasiaan sekä lihaskatoon. (Aro, Mutanen & Uusitupa 2012, 285-288.)

B12-vitamiinia löytyy ruokavaliosta maito- sekä lihavalmisteista sekä maksasta (Salonen 2015). Kasvikset sekä viljaa sisältävät tuotteet ovat hyviä foolihapon lähteitä. D-

vitamiinia saa maitotuotteista, kalasta, sienistä sekä vitaminoidusta margariinista. Lisäksi ikääntyneille suositellaan 10-20 mikrogrammasta D-vitamiini ravintolisää tukemaan riittävää D-vitamiinin saantia. (Kivistö & Suominen 2005, 11.)

### 3.4.3 Vanhusten ruokahaluun vaikuttavat tekijät

Useasti ikääntyessä sairauksien määrä lisääntyy ja sen myötä lääkkeitä joutuu käyttämään enemmän. Ikääntyneillä ongelmia tuottaa runsas lääkitys, lääkkeiden sietokyvyn aleneminen sekä useamman lääkkeen samanaikaisesta ottamisesta seuraavat sivuvaikutukset. (Suominen 2006, 42.) Suominen (2006, 42) mukaan ikääntyneet ihmiset käyttävät eniten sydän- ja verisuonisairauksien lääkkeitä sekä särkylääkkeitä.

Lääkkeet vaikuttavat myös ikääntyneen ruokahaluun sekä ravitsemustilaan muun muassa heikentämällä maku- ja hajuaisteja, vähentämällä syljeneritystä sekä ärsyttämällä vatsaa, ja sillä tavoin estää ravintoaineiden imeytymistä ruoasta (Mts. 42).

Seuraavaksi kerrotaan tyypillisimmät ikäihmisten sairaudet, miten sairauden etenemistä pystyttäisiin estämään tai välttämään sairauden syntyminen sekä miten sairaus pitää huomioida ruokavaliossa.

Kihti-taudissa veren virtsahappopitoisuus on päässyt nousemaan liian korkeaksi. Välttämällä puriineja sisältävää ruokaa, kihtiä sairastava henkilö ei saa niin usein kihti-kohtauksia eli virtsahapon suolat eivät kiteydy niin helpolla. Puriiniemästä on runsaasti sisäelimissä, sekä pienissä kaloissa sekä erilaisissa hiivavalmistelissa. Myös lihan sekä erilaisten palkokasvien käytön määrään tulee kiinnittää huomiota. Kihdin hoidossa ei tule unohtaa runsasta nesteiden nauttimista.

Sappivaivoista kärsivän henkilön tulisi välttää rasvaisia ruokia, kuten grilliruokaa ja erilaisia herkkuleivoksia. Usein sappivaivoista kärsivä henkilö sietää pieniä määriä oireita aiheuttavaa ruokaa, mutta ei suurempia annoksia. (Mts. 69.)

On tutkittu, että ikäihmiset, jotka sairastavat diabetesta, ovat usein ylipainoisia. Heidän kohdalla tulisi kiinnittää erityistä huomiota rasvojen käytön määrän vähentämiseen sekä kuitujen lisäämiseen ruokavaliossa. Diabetesta eli sokeritautia sairastavan olisi tärkeintä muistaa vähäsuolainen sekä -rasvainen ruokavalio sekä säännöllinen ateriaritmi. Säännöllisellä ateriaritmillä tarkoitetaan sitä, että päivässä syödään 4-5-

ateriaa, 2-3 tunnin välein, jotta ateriakoot pysyvät kohtuullisina. (Mts. 74-75.) Suominen (2006, 75) haluaa painottaa yöpaaston välttämistä niin, että päivän viimeinen ateria eli iltapala nautittaisiin vasta kello 20-21 aikaan. Lisäksi diabeetikoille suositellaan kuitujen lisäämistä ruokavalioon muun muassa nauttimalla hedelmiä sekä käyttämällä täysjyväviljavalmisteita (Mts. 75).

Kohonnut kolesteroli eli veren rasva-arvot johtuvat eläinrasvojen käytöstä ruokavaliossa. Jotta kolesterolitaso saadaan alenemaan, kolesterolia sairastavan henkilön pitää vähentää ravinnon rasvapitoisuutta 30 prosenttiin päivän kokonaisenergiasta, eli rasvaa saa olla päivän ruokavaliossa maksimissaan 65 grammaa. Lisäksi suositellaan käytettävän kasvi -sekä kalarasvoja ja muun muassa leivän päälle tulisi käyttää margariinia voion sijaan. Kohonneesta kolesterolista kärsivälle henkilölle ei suositella käytettävän kananmunaa eikä sisäelimiä ruokavaliossaan. Kohonneeseen kolesterolin auttaa kuitupitoisten tuotteiden suosiminen, kuten vaikkapa hedelmät sekä täysjyväviljavalmistet. (Mts. 77.)

Verenpaineeseen pystyy vaikuttamaan parhaiten kiinnittämällä huomiota suolan käytön sekä suolaisten elintarvikkeiden, kuten leikkeleen, käytön määrään. Ruoissa suola pystyy korvaamaan erilaisilla mausteilla, yrteillä sekä kasviksilla. Kohonnutta verenpainetta sairastavalle henkilölle myös suositellaan vähäsuolaisia tuotteita sekä välttämään suola-alkuisia tuotteita, kuten suolatikku. (Mts. 79.)

Kalsiumin imeytymiskyky heikkenee, kun ihminen on yli 60-vuotias. Osteoporoosista kärsivällä potilaalla on tärkeintä, että hän saa riittävästi kalsiumia syömästään ruoasta. Kalsiumia löytyy helpoiten maitovalmisteista. Myös D-vitamiinin saantiin tulee kiinnittää huomiota, ja tarvittaessa turvautua D-vitamiinilisiin. (Mts. 84.)

Sytostaatti-, leikkaus- sekä sädehoidot vievät usein ruokahalun sekä aiheuttavat pahoinvointia, mikä näkyy syöpäpotilaan heikentyneenä ravitsemustilana. Syöpäpotilailla on hyvin usein proteiinin sekä energian puutetta. Kun syöpäpotilaat saavat runsaasti energiaa sekä proteiinia sisältävää ravintoa, heidän paranemisprosessi tapahtuu nopeammin sekä heille ei pääse syntymään alipainoisuutta. (Mts. 85.)

Dementiasta kärsii noin joka kymmenes yli 65-vuotias henkilö. Alzheimerin tauti on yleisin sairaus, joka aiheuttaa dementiaa. Alzheimeria sairastavalla henkilöllä on usein ongelmia syömisen kanssa. Monesti alzheimeria sairastava on alipainoinen,

johtuen jatkuvasta liikkumisesta sekä siitä aiheutuvasta energian vajauksesta. On tutkittu, että B12- ja B6- vitamiinit sekä folaatti estävät muistihäiriöiden syntymistä. (Mts. 87.)

Lisäksi ikääntyneillä syömistä voi rajoittaa puremis- ja nielemisvaikeudet, suun kuivuminen tai arka ja haavainen suu. Puremis- ja nielemisvaikeuksista kärsivän henkilön tulisi pureskella ruokaa mahdollisimman hienoksi, jotta sylkeä erittyisi ruoan joukkoon helpottamaan ruoan nielemistä. Joskus nieleminen ei vain onnistu, joten silloin asiakkaalle tulisi valmistaa helposti pureskeltavaa ruokaa, mikä ei kuitenkaan ole sosemaista ruokaa. Puremis- tai nielemisvaikeuksista kärsivälle henkilölle ei kannata tarjota sosemaista ruokaa, sillä sen nielemiseen ei tarvitse pureskelua, mikä taas lisää syljen eritystä. Tarvittaessa puremis- ja nielemisvaikeudesta kärsiville voidaan ostaa, esimerkiksi apteekista, täydennysravintovalmisteita tukemaan riittävää energian -ja ravintoaineidensaantia. (Mts. 36.)

Kuivasta suusta kärsivälle vanhukselle tulisi tarjota kasviksista valmistettua pehmeää ja nestemäistä ruokaa, sillä sen nieleminen käy sujuvammin kuin kiinteän ja kuivan ruoan nieleminen. Jos ikääntyneen suu on arka tai haavainen, niin silloin ruoka tulisi valmistaa pehmeäksi esimerkiksi tehosekoitinta käyttäen, jotta se ei koostumuksellaan ärsyttäisi enempää kipeää suuta. Suun kuivamiseen auttaa nesteiden sekä kasviksien ja hedelmien runsas nauttiminen sekä kuitupitoinen ruoka. Ruoka kannattaa myös hienompijakoiseksi, jotta sylkeä erittyisi enemmän. (Mts. 37.)

Monesti vanhukset myös saattavat kärsiä ummetuksesta. Siihen auttaa kuitujen sekä nesteiden lisääminen ruokavalioon. Usein ummetuksen syynä ovat lääkkeet, jotka kovettavat vatsaa. (Mts. 73.)

#### 3.4.4 Ravitsemussuositukset mielenterveyspotilaille

Masennus, skitsofrenia sekä kaksisuuntainen mielialahäiriö ovat yleisimmät psyykkiset sairaudet, jotka vaikuttavat huomattavasti sairastuneiden ravitsemukselliseen tilaan. Useasti psyykkistä sairautta sairastava henkilö ei jaksa huolehtia omasta hyvinvoinnista mikä näkyy myös ruoanlaiton laiminlyöntinä. Jos ruokavalion laatu on huono, se vie psyykkistä tilaa entistä huonommaksi. Koska psyykkiset sairaudet ovat



yleensä pitkäaikaisia, niin ovat myös sairaudesta johtuvat laiminlyönnitkin ruokavalion suhteen. Esimerkiksi skitsofreniapotilas ei välttämättä suostu syömään tarjottavaa ruokaa, sillä hän luulee harhaluulojen vuoksi ruoan olevan myrkytettyä. Vakava masennus johtaa usein ruokahaluttomuuteen ja potilaan laihtumiseen. Tällaisia potilaita pitää monesti käskää syömään, jotta kunto ei heikkenisi entisestään. Toisaalta masentunut henkilö voi myös innostua ahmimaan hiilihydraattipitoista ruokaa. Kaksisuuntaisessa mielialahäiriössä potilas voi joko innostua ahmimaan ruokaa tai sitten syö niukasti. (Sinisalo 2015, 201-202.)

Mielialan vaihtelu aiheuttaa aterioiden väliin jättämistä, ravitsemustilan alentumista sekä painon alenemista. Psykkisistä sairauksista kärsivien ruokavaliota voidaan ohjata hoivakodeissa muun muassa lautasmallin kuvalla sekä hoitajien näyttämällä esimerkillä ruokailutilanteessa. (Mikkonen, Nuutinen, Peltola, Sarlio-Lähteenkorva, Silaste, Siljamäki-Ojansuu, & Uotila 2010, 175-176.)

Psykkisistä sairauksista kärsiville henkilöille on samat ravitsemussuositukset kuin muillekin ihmisille; ruokavalion tulee olla monipuolinen ja terveellinen, lautasmallin mukainen. Jos ruokavalio on puutteellinen, sitä voi täydentää ravintoainevalmisteilla. Psykkisesti sairaiden henkilöiden ravitsemushoidossa olennaista ovat säännölliset ateriat, 3-4 tunnin välein. Päivän aikana tulisi syödä vähintään yksi lämmin ateria. (Mts. 202.)

Vajaaravitsemuksen riski liittyy kaikkiin psykkisiin sairauksiin. Sen ilmeneminen on hyvin yksilöllistä ja siihen vaikuttaa potilaan ruokavalion laatu. Pitkään jatkunut, heikko ruokavalion laatu aiheuttaa ravintoaineiden puutostiloja, mitkä heijastuvat myös psyykkiseen sekä fyysiseen hyvinvointiin. (Mts. 202.) Vajaaravitsemusta edistäviä tekijöitä ovat runsas kahvinjuonti, lääkkeiden ja alkoholin väärinkäyttäminen, sekä vähävaraisuus (Mikkonen, Nuutinen, Peltola, Sarlio-Lähteenkorva, Silaste, Siljamäki-Ojansuu, & Uotila 2010, 175).

Esimerkiksi rauhoittavilla lääkkeillä voi olla ruokahalua heikentävä vaikutus. Toisaalta taas jotkut psyykkelääkkeet parantavat ruokahalua ja houkuttelevat syömään herkuja. Toisaalta, vaikka jotkut mielenterveyspotilaat syövätkin määrällisesti paljon, se ei kerro sitä, että he saisivat ruoasta tarvittavat ravintoaineet (Sinisalo 2015, 202).

Masennuslääkkeiden aiheuttama pahoinvointi ja ummetus heijastuvat potilaan ruokahuonon heikentämällä syömishalua. (Suominen 2006, 43.) Joillakin psyykelääkkeillä on sivuvaikutuksena suunkuivumista, mikä saattaa heikentää potilaan ruokahalua (Mikkonen, Nuutinen, Peltola, Sarlio-Lähteenkorva, Silaste, Siljamäki-Ojansuu, & Uotila 2010, 175).

Psyykkisistä sairauksista kärsivien tulisi huolehtia riittävästä folaatin ja b12-vitamiinin saannista, sillä niiden puutos vaikuttaa psyykkeeseen. Folaattia saadaan kasviksista, marjoista, hedelmistä sekä ruista sisältävistä tuotteista. Useasti masentuneet kärsivät folaatin puutteesta. Vastaavasti B12- vitamiinia löytyy lihasta, kalasta, kanamunista, sekä maitotuotteista. (Mts. 203.)

#### 3.4.5 Omavalvonta ruoan valmistamisessa ja tarjoilemisessa

Omavalvonnan tavoitteena on varmistaa elintarvikeeturvallisuus elintarvikkeiden asianmukaisen ja hygieenisen käsittelyn, säilyttämisen ja tarjoilun sekä työntekijän henkilökohtaisen hygienian avulla. Omavalvontaa pitää tapahtua sekä ateriapalveluita tuottavassa keittiössä että aterioiden tarjoilussa, hoivakodin päässä. (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 53).

Omavalvonta alkaa raaka-aineiden vastaanotosta ja päättyy jätehuoltoon (Hämäläinen & Lehtovaara 2014, 25). Kun valmistetaan ja tarjoillaan ruokaa vanhuksille, tulee olla todella tarkkana ruoan lämpötilojen sekä tuoreuden suhteen. Lisäksi tilojen, välineiden sekä työskentelyn hygienian tulee olla ensiluokkaista, sillä vanhusten vastustuskyky on heikentynyt. Hygieniaa pystyy parantamaan pesemällä kädet hyvin, käyttämällä puhtaita työvälineitä sekä suojavälineitä. (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 53.) Lisäksi huomiota tulee kiinnittää myös varastoinnin ja astiahuollon ravintolahygieniaan (Hämäläinen & Lehtovaara 2014, 25).

Lämpimän ruoan tulee säilyä yli +60-asteisena koko tarjoilun ajan (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 53). Jos ruokaa tarjoillaan uudestaan, se tulee jäähdyttää alle +6-asteiseksi viimeistään neljän tunnin kuluessa (Kaikkonen, Mäkinen, Tiusanen & Viinikka 2010, 36). Ruokamyrkytysbakteerit lisääntyvät parhaiten +6 - 60 asteessa,

joten ruokien lämpötilaa ei saa päästää edellä mainitulle lämpötilavälille. Kylmiä ruokia taas tulee säilyttää alle +6 asteessa ja tarjoiltaessa niiden lämpötila ei saa nousta yli +12 asteen. (Mts. 53.)

## 4 Tutkimus ja tulokset

Seuraavissa alaluvuissa on kerrottu teemahaastattelutilanteesta sekä käytetyistä analysointimenetelmistä. Tutkimuksen haastateltavat sekä haastattelutilanne yksityiskohdiltaan ovat salaisia. Samoin tutkimustulokset ovat salassa pidettäviä.

### 4.1 Teemahaastattelun toteutus

Teemahaastattelu pyritään toteuttamaan rauhallisessa ja hiljaisessa tilassa, jotta mahdollinen ympäröivä melu ei vaikuttaisi tutkimustulosten luotettavuuteen. Haastattelutilanne pyritään järjestämään niin, että haastattelun osapuolet näkevät toistensa kasvot, jotta he voivat lukea toistensa ajatuksia myös ilmeiden kautta. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 91-92.) Sen lisäksi haastateltaville tulee varata riittävästi vastausaikaa ennalta laadittuihin teemoihin.

Teemahaastattelutilanteen jälkeen keskustelu litteroitiin, eli kirjoitettiin tietokoneella puhtaaksi. Litterointi tapahtui mahdollisimman pian teemahaastatteluiden jälkeen, jolloin tutkijalla oli haastattelutilanteet vielä hyvin muistissa, ja mahdollisen äänitallenteen huonon kuuluvuuden pystyi korvaamaan muistamalla haastattelutilanteen ja sen etenemisen.

Litterointitasoksi valikoitui yleiskielinen litterointi, mikä tarkoittaa sitä, että äänitteestä ei tarvitse kirjoittaa kaikkia ”muminoita”, tuhahteluita tai muita sellaisia ja teksti kirjoitetaan kirjakielen muotoon (Kananen 2008, 80-81). Seuraavaksi haastattelun litterointi tulostettiin ja aloitettiin yliviivaamaan erivärisillä tusseilla teemoittain sanoja ja lauseita. Keltaisella tussilla merkittiin ruokaan liittyvät mielipiteet, oranssilla tilauksiin sekä kuljetuksiin liittyvät kommentit, vihreällä alleviivattiin yhteistyöhön liittyvät kommentit ja vaaleanpunaisella yliviivattiin kehitysideat sekä toiminnan haasteet. Koodaamisen eli eri väreillä luokittelemisen jälkeen oli helppo analysoida haastattelua teemoittain.

Teemahaastattelun analysointiin käytettiin teemoittelua, jonka pohjana hyödynnettiin tehtyä koodausta. Teemoittelussa aineistoa analysoitiin aihealueittain. Analysoinnissa esiintyi neljä pääteemaa eli ruoka, tilaukset sekä kuljetukset, yhteistyö ja toiminnan haasteet sekä kehitysideat.

## 4.2 Tulokset

Tutkimustulokset ovat salaisia.

## 5 Johtopäätökset

Johtopäätökset ovat salaisia.

## 6 Pohdinta

Pohdinta on salainen.

## Lähteet

- Aaltola, J. & Valli, R. 2010. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 3. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Aro, A., Mutanen, M. & Uusitupa, M. 2012. (toim.) Ravitsemustiede. 4. painos. Helsinki: Duodecim.
- Finne-Soveri, H., Hakala, P., Hakala-Lahtinen, P., Männistö, S., Pitkälä, K., Sarlio-Lähteenkorva, S., Soini, H. & Suominen, M. 2010. Ravitsemussuositukset ikääntyneille. Valtion ravitsemusneuvottelukunta. Helsinki: Edita.
- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 4. painos. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Hautala, V., Holopainen, K. & Nyyssölä, J. 2013. Lyhyt katsaus palvelun laatuun. Koettu kokonaislaatu. Viitattu 28.3.2018.  
<https://mpoblogi.wordpress.com/2013/04/07/lyhyt-katsaus-palvelun-laatuun/>
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hämäläinen, J. & Lehtovaara, T. 2014. Ravintolakokinkäsikirja. 6. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Joukkoruokailun kehittäminen Suomessa. 2010. Joukkoruokailun seuranta- ja kehittämistyöryhmän toimenpidesuositus. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Kaikkonen, A., Mäkyne, T., Tiisanen, M. & Viinikka, E. 2010. Kokkiprokkis. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Kananen, J. 2008. Kvali- Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2011. Kvantti- kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kivistö, S. & Suominen, M. 2005. (toim.) Ravitsemus osana ikääntyneen hyvää hoitoa. Vanhustyön keskusliitto. Helsinki: Vammalan kirjapaino Oy.
- Kurvinen, J. & Seppä, M. 2016. B2B -markkinoinnin & myynnin pelikirja. Helsinki: Kauppakamari.
- Lautasmalli. 2016. Elintarviketurvallisuusvirasto Evira. Viitattu 8.12.2017.  
<https://www.evira.fi/elintarvikkeet/terveytta-edistava-ruokavalio/lautasmalli/>
- Lähi-ABC Tuukkala Mikkeli. N.d. ABC. Viitattu 2.5.2018.  
<https://www.abcasemat.fi/fi/asetat/lahi-abc-tuukkala-mikkeli-649126430/yhteystiedot-ja-palvelut>

Mikkonen, R., Nuutinen, O., Peltola, T., Sarlio-Lähteenkorva, S., Silaste, M-L., Siljamäki-Ojansuu, U. & Uotila, H. (toim.) 2010. Ravitsemushoito: suositus sairaaloihin, terveyskeskuksiin, palvelu- ja hoitokoteihin sekä kuntoutuskeskuksiin. Helsinki: Edita.

Oiva -hymiöt kertovat elintarviketurvallisuudesta. 2016. Helsinki: Elintarviketurvallisuusvirasto Evira. Viitattu 29.3.2018. [https://www.evira.fi/globalassets/tietoa-evirasta/julkaisut/esitteet/oiva\\_kertoo\\_elintarviketurvallisuudesta\\_esite.pdf](https://www.evira.fi/globalassets/tietoa-evirasta/julkaisut/esitteet/oiva_kertoo_elintarviketurvallisuudesta_esite.pdf)

Ojasalo, J. & Ojasalo, K. 2010. B-to-B- palvelujen markkinointi. Espoo: WSOYpro Oy.

Puusniekka, A. & Saaranen- Kauppinen, A. 2006. KvaliMOTV- Aineiston hankinta. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 8.12.2017  
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6.html>

Puusniekka, A. & Saaranen- Kauppinen, A. 2006. KvaliMOTV- Analyysi ja tulkinta. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 2.5.2018  
[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3.html)

Puusniekka, A. & Saaranen- Kauppinen, A. 2006. KvaliMOTV- Kylläntyminen. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 1.5.2018  
[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_2\\_2.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_2_2.html)

Puusniekka, A. & Saaranen- Kauppinen, A. 2006. KvaliMOTV- Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 8.12.2017 [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_3.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html)

Puusniekka, A. & Saaranen- Kauppinen, A. 2006. KvaliMOTV- Teemahaastattelu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 8.12.2017  
[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_2.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html)

Puusniekka, A. & Saaranen- Kauppinen, A. 2006. KvaliMOTV- Teemoittelu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 8.12.2017  
[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_4.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html)

Puusniekka, A. & Saaranen- Kauppinen, A. 2006. KvaliMOTV- Tutkimusasetelma. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 8.12.2017  
[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2\\_3.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3.html)

Puusniekka, A. & Saaranen- Kauppinen, A. 2006. KvaliMOTV-Tyypittely. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 2.5.2018  
[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_5.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_5.html)

Puusniekka, A. & Saaranen- Kauppinen, A. 2006. KvaliMOTV- Validiteetti. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 1.5.2018  
[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3\\_3\\_1.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_1.html)

Ruokakolmio kannustaa monipuolisiin valintoihin. N.d. Kuluttajaliitto. Viitattu 8.12.2017. <http://syohyvaa.fi/ruokakolmio/>

Salonen, J. 2015. B12 -vitamiinin tai foolihapon puutos. Lääkärikirja Duodecim. Viitattu 1.3.2018.  
[https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=dlk00788](https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00788)

Sinisalo, L. 2015. Ravitsemus hoitotyössä. 2. painos. Helsinki: Edita.

Terveyttä ruoasta. Viitattu 8.12.2017.

[http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/files/attachments/fi/vrn/ravitsemussuosituks\\_2014\\_fi\\_web.3\\_es.pdf](http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/files/attachments/fi/vrn/ravitsemussuosituks_2014_fi_web.3_es.pdf)

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Väestöennuste. 2016. Tilastokeskus. Viitattu 17.3.2018.

[https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk\\_vaesto.html#v%C3%A4est%C3%B6ennuste](https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#v%C3%A4est%C3%B6ennuste)

Väestöliitto. 2018. Vuorovaikutus. Viitattu 4.4.2018.

<https://www.vaestoliitto.fi/nuoret/mina-ja-muut/ihmissuhteet/vuorovaikutus/>

Väestörakenne 31.12. 2017. Tilastokeskus. Viitattu 17.3.2018.

[https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk\\_vaesto.html#v%C3%A4est%C3%B6rak%C3%A4rakenne31.12](https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#v%C3%A4est%C3%B6rak%C3%A4rakenne31.12)

Ylimaula, J. 2013. Teema 5- Palvelun laatu. Palvelun laadun kuiluanalyysimalli. Viitattu 28.3.2018. <https://jukkaylimaula.wordpress.com/2013/11/07/teema-5-palvelun-laatu/>

Ylisiurunen, L. 2016. Taloushallintopalveluita hankkivan asiakkaan ostoprosessi ja SoMe -käyttäytyminen. Viitattu 28.3.2018. <http://docplayer.fi/52895708-Talouhallintopalveluita-hankkivan-asiakkaan-ostoprosessi-ja-some-kayttaytyminen.html>

## Liitteet

### Liite 1. Teemahaastattelun pohja

#### Ruoka

- Hinta-laatusuhde
- Ulkonäkö, maku & rakenne
- Ravitsemussuositusten mukainen ravintoainesisältö kohdennetulle asiakaskunnalle (proteiinit, rasvat, hiilihydraatit..)
- Ravintoainesisällöt
- Terveellisyys
- Monipuolisuus
- Vaihtelevuus (esim. ruokalistan kierto)
- Eriyisruokavalioiden huomioiminen
- Rakennemuunneltujen ruokavalioiden huomioiminen
- Kuka laatii ruokalistan?

#### Kuljetus ja tilaukset

- Kuljetus ja ruokien lämpimänä pitäminen
- Tilausten tekeminen (Miten helppoa ja kätevää?, Miten paljon aikaisemmin tilaukset tehtävä ABC:lle?, mahdolliset muutokset)
- Miten tilaukset toimitetaan?
- Onko ne valmistettu ajallaan?
- Pitääkö valmistetut tilaukset paikkansa, onko poikkeamia, kuinka usein?
- Säilyykö lämpötila?
- Tuleeko yksittäispakattuina vai gn- vuokissa?
- Astioiden palautus (Viekö vanhat menneessään kun tuovat uudet/ kun hakevat uudet?, Pitääkö astiat esipestä?)

#### Henkilökunta

- Millaista henkilökunta on? (palvelualttius, joustavuus)
- Onko yritykseen helppo ja nopea saada yhteyttä? Sposti/puhelut?

#### Kehitysideoita